ADMITIR A LA PERSONA PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD SEGÚN NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE Y SERVICIOS INSTITUCIONALES.



GUIA DE APRENDIZAJE- N.0001

TEMA: 1. Normatividad del sistema de aseguramiento en salud.

PRESENTACIÓN:

Comprende el enfoque aplicado en la organización de la prestación del servicio, la integralidad de las acciones, y la consiguiente orientación de las actividades de salud. De él se deriva la forma como se organizan los establecimientos y recursos para la atención de la salud desde la perspectiva del servicio a las personas, e incluye las funciones asistenciales y logísticas, como la puerta de entrada al sistema, su capacidad resolutiva, la responsabilidad sobre las personas que demandan servicios, así como el proceso de referencia y contrarreferencia.

CONTEXTUALIZACION	SEMANA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
CONSULTA Y LECTURA	1	1. Revisión bibliográfica de la Normatividad del Sistema de Aseguramiento en salud: (red de servicios, tipos y mecanismos de contratación, niveles de atención, referencia y contra referencia).
ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA	1	1. Elaborar un mapa mental sobre la Normatividad del Sistema de Aseguramiento en salud: (red de servicios, tipos y mecanismos de contratación, niveles de atención, referencia y contra referencia). 2. Diseñar un folleto con la normatividad legal vigente en Colombia para la admisión de los usuarios a la red de servicios.
ACTIVIDAD DE EVALUACION	1	1. Debate dirigido por el formador sobre Normatividad del Sistema de Aseguramiento en salud. 2. Quizz de los temas vistos.
BIBLIOGRAFIA/WEBGRAFIA		1. http://www.minsalud.gov.co/

AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD		
ELABORO	**REVISO**	**APROBO**
Manuel Bernal Parra. Enfermero	Nelson Alberto Páez Morales. Coordinador Académico	Ovidio López Robayo Director General
Julio 22 de 2015	Julio 22 de 2015	Julio 22 de 2015

ADMITIR A LA PERSONA PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD SEGÚN NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE Y SERVICIOS INSTITUCIONALES.



GUIA DE APRENDIZAJE- N.0002

TEMA: 1. Planes de beneficios en salud.

PRESENTACIÓN:

Los Planes de Beneficios y a la Unidad de Pago por Capitación -UPC surgen de la necesidad de atender diversos cambios en el sector de la salud en el país.

Por una parte, cambios en el perfil sociodemográfico y epidemiológico de la población colombiana, caracterizado por el aumento del envejecimiento y de las enfermedades crónicas. Por otra, los avances en la tecnología médica, los cambios en los patrones de práctica y en los costos de prestación de los servicios, además de los desfases entre los servicios disponibles y las necesidades de los usuarios.

CONTEXTUALIZACION	SEMANA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
CONSULTA Y LECTURA	2	1. Revisión bibliográfica de Planes de beneficios en salud: (Tipos y conceptos, normatividad de reportes de atención en salud).
ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA	2	1. Elaborar cuadro comparativo de los planes y beneficios en salud incorporando la normatividad de reportes de atención en salud en Colombia. 2. Elaborar un rompecabezas de 60cm x 60cm sobre los planes y beneficios en salud y normatividad de reportes de atención en salud.
ACTIVIDAD DE EVALUACION	2	1. Debate dirigido por el formador sobre los planees y beneficios en salud. 2. Quizz de los temas vistos.
BIBLIOGRAFIA/WEBGRAFIA		1. http://www.minsalud.gov.co/

AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD		
ELABORO	REVISO	APROBO
Manuel Bernal Parra. Enfermero	Nelson Alberto Páez Morales. Coordinador Académico	Ovidio López Robayo Director General
Julio 22 de 2015	Julio 22 de 2015	Julio 22 de 2015

ADMITIR A LA PERSONA PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD SEGÚN NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE Y SERVICIOS INSTITUCIONALES.



GUIA DE APRENDIZAJE- N.0003

TEMA: 1. Elementos básicos en la prestación del servicio.

PRESENTACIÓN:

La implementación de la Ley 100 de 1993 que reemplazó el Sistema Nacional de Salud por el Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia dio lugar a diversas transformaciones en la forma cómo los individuos se relacionan con las instituciones estatales para acceder al servicio de salud. La corriente neoliberal que estuvo presente a lo largo de las discusiones y tuvo su eco en el resultado final de la reforma, implicó que la prestación del servicio de salud se haya convertido en un proceso en el que siempre hay un intermediario aun cuando el Estado colombiano constitucionalmente asume la responsabilidad en la prestación del servicio. Es por esto que la prestación del servicio a la salud en Colombia permite vislumbrar dinámicas particulares de la relación del ciudadano con el Estado, y en esa medida, estudiar las formas de la gobernanza para esta problemática en particular.

CONTEXTUALIZACION	SEMANA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
CONSULTA Y LECTURA	3	1. Revisión bibliográfica de Elementos básicos en la prestación de servicios: (Derechos y deberes en salud, de las personas. Portafolio de servicios: conceptos, elementos, importancia, Conceptos generales sobre política institucional).
ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA	3	1. Exposiciones (presentación en Prezi) Elementos básicos en la prestación de servicios:(incluir temas de consulta).
ACTIVIDAD DE EVALUACION	3	1. Elaborar un juego didáctico utilizando herramientas tecnológicas en grupos de 5 estudiantes sobre Elementos básicos en la prestación de servicios: (Derechos y deberes en salud de las personas. Portafolio de servicios: conceptos, elementos, importancia, Conceptos generales sobre política institucional).
BIBLIOGRAFIA/WEBGRAFIA		1. http://www.minsalud.gov.co/. 2. Ley 100 de 1993.

AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD		
ELABORO	REVISO	APROBO
Manuel Bernal Parra. Enfermero	Nelson Alberto Páez Morales. Coordinador Académico	Ovidio López Robayo Director General
Julio 22 de 2015	Julio 22 de 2015	Julio 22 de 2015

	**ESCUELA DE SALUD** **"SAN PEDRO CLAVER"** **Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano** **Autorización Oficial del Ministerio de la Protección Social – Secretaria de Educación**	**Programa Académico** **Auxiliar de Enfermería** **Por Competencias.** **Código: G-GA-01 Versión: 01**

ADMITIR A LA PERSONA PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD SEGÚN NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE Y SERVICIOS INSTITUCIONALES.



GUIA DE APRENDIZAJE- N.0004

TEMA: 1. Conceptos generales de servicio al cliente

PRESENTACIÓN:

Los SAU (Servicios de Atención al Usuario) Son unidades administrativas y de gestión que tienen encomendada, la labor de recepción, tramitación gestión y análisis de las quejas, sugerencias y reclamaciones además de orientar y gestionar otras cuestiones asistenciales relacionadas con la protección de los derechos de los Usuarios.

CONTEXTUALIZACION	SEMANA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
CONSULTA Y LECTURA	4	1. Revisión bibliográfica del manual de servicio al cliente: (Elementos básicos en la prestación del servicio, momentos de verdad, cadena de valor del servicio, ciclo del servicio, conceptos de cultura del servicio, Comunicación técnica, Lenguaje técnico relacionado con el proceso).
ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA	4	1. Elaborar un manual de servicio al cliente para la escuela de Salud San Pedro Claver de acuerdo a normas APA 2015 (Incluir temas de consulta).
ACTIVIDAD DE EVALUACION	4	1. Realizar exposición en presentación Prezi (sobre el manual del servicio al cliente creado para la ESSPC- máximo 5 estudiantes).
BIBLIOGRAFIA/WEBGRAFIA		1. http://www.saludcolombia.com/actual/htmlnrmas/Dec2309_02.htm 2. http://www.saludcapital.gov.co/DASEG/Paginas/DirectorioHospitales.aspx

AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD		
ELABORO	REVISO	APROBO
Manuel Bernal Parra. Enfermero	Nelson Alberto Páez Morales. Coordinador Académico	Ovidio López Robayo Director General
Julio 22 de 2015	Julio 22 de 2015	Julio 22 de 2015